



La educación
es de todos

Mineducación



Guía y Fundamentos
... Básicos para la ...
Accesibilidad
al Medio Físico

Espacios y protocolos
de atención al ciudadano

•••••
INCI

INSTITUTO
NACIONAL
PARA CIEGOS

Carlos Parra Dussan

Director General

Pedro Andrade Lozada

Subdirector General

Darío Javier Montañez Vargas

Secretario General

María Paula Montoya Gacharná

Autora de la publicación

Santiago Adolfo Rodríguez

Edwin Enrique Beltrán Chamorro

Revisión

Juan Esteban Gómez Ramírez

Equipo de Comunicaciones

Viviana Marcela Pinzón Pacanchique

Diseño y Diagramación

Imprenta Nacional para Ciegos

Carrera 13 N° 34 - 91

Teléfono: 384 6666 Ext. 307

Correo electrónico: mercadeosocial@inci.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

Noviembre 2021

CONTENIDO

Preámbulo	3
Objetivo y alcance	3
Generalidades: antecedentes y contexto	3
Diversidad y entorno	3
Usuarios – diferencias y equidad	3
Barreras: Un asunto de educación social.....	4
Introducción al concepto de accesibilidad	4
Acceso Vs. Accesibilidad.....	4
Evolución del concepto de accesibilidad.....	5
¿Cómo equipara un entorno cuando no fue concebido con accesibilidad?: Concepto de Ajuste razonable	5
Buenas prácticas en accesibilidad.....	6
Capítulo I.....	7
ACCESIBILIDAD EN EL ESPACIO PÚBLICO	7
Definición de Espacio Público	7
Funciones y componentes.....	7
Recorridos.....	7
Anexo complementario	9
Capítulo II.....	10
ESPACIOS DE TRANSICIÓN.....	10
Proximidad: Antesala a la edificación.....	11
Zona de estacionamiento	11
Enlaces secuencias y rutas amigables.....	11
Anexo complementario	12
Capítulo III	12
ACCESIBILIDAD EN EL ESPACIO INTERIOR.....	12
Definición de espacio interior	12
La accesibilidad en la edificación: Bienvenida a la inclusión.....	13
Recepción y salas de espera: Lugares para todos	13

Como entender la zonificación del espacio interior.....	13
Áreas comunes.....	13
Zonas de servicio	14
Cafetería, oficinas o cajas de atención, baños.....	14
Zona de comidas: cafetería y restaurantes.....	14
Oficinas o cajas de atención.....	15
Baños	15
Áreas privadas.....	15
Itinerarios y seguridad.....	16
Itinerario horizontal: recomendaciones de accesibilidad	16
Itinerarios verticales: recomendaciones de accesibilidad.....	17
Anexo complementario	17
CAPÍTULO IV	18
AYUDAS TÉCNICAS PARA LA ACCESIBILIDAD.....	18
Dispositivos de señalización y localización.....	19
Planos hápticos	19
Dispositivos tecnológicos.....	19
La señALIZACIÓN: Características y ubicación	20
Clasificación según su función u objetivo.....	21
La señalización podo táctil	21
Guía de encaminamiento:.....	21
Advertencia, decisión:.....	21
Anexo complementario	22
CAPÍTULO V	22
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	22
Mirada integral de la accesibilidad: Un asunto humano	23
Cultura del respeto a la diferencia en la organización de las entidades	23
Lenguaje común: para el visitante, el operario y el directivo.....	24
BIBLIOGRAFÍA	25

PREÁMBULO

OBJETIVO Y ALCANCE

Esta guía va orientada a los profesionales de las entidades públicas y privadas encargados de la infraestructura física, arquitectos, ingenieros, diseñadores y profesiones afines. Permite al lector la identificación de las generalidades de accesibilidad para espacios de atención y servicio al ciudadano, estableciendo de manera global las recomendaciones mínimas que proporcionarán a los usuarios garantías de uso de entornos accesibles e incluyentes. Contiene cinco capítulos básicos con los temas de mayor cobertura para orientar los aspectos a tener en cuenta en accesibilidad del espacio físico, como una herramienta básica para la toma de decisiones en obras de infraestructura de entornos que incluyan las soluciones esenciales a las necesidades de las personas con diversidad funcional.

GENERALIDADES: ANTECEDENTES Y CONTEXTO

Diversidad y entorno

La diversidad y la pluralidad de las personas requieren tanto de multiplicidad de respuestas como de singularidades y particularidades en el entorno que les rodea, entendiendo el concepto de “entorno” como el contexto que acoge las actividades diarias de los sujetos que comparten de manera individual o colectiva en los diferentes escenarios de la vida cotidiana. Es por ello, que se requiere prever en el espacio, las características y propiedades que les ofrezca el entorno a los diferentes actores, permitiendo una interacción autónoma y digna para ser incluido.

Usuarios – diferencias y equidad

La triangulación entre el concepto de uso (dada por el sujeto o usuario), distinción (dada por la diferencia) y equivalencia (dada por el concepto de equidad), son tres componentes esenciales a tener en cuenta en el diseño de espacios incluyentes de atención al ciudadano, que planteen desde el reconocimiento de la diferencia, las respuestas que identifiquen el derecho a la imparcialidad, y a las necesidades que

deben ser cubiertas sin importar lo disímil o semejanzas de quienes intervengan en un entorno.

Barreras: Un asunto de educación social

Una barrera, se entiende como un impedimento, obstáculo o inconveniente que una persona tiene para movilizarse, realizar una tarea o comunicarse, dado usualmente por las barreras que encuentra en el entorno físico, como las ambientales, urbanas, arquitectónicas, barreras de transporte, objetuales y barreras comunicativas, siendo estas superables en un gran porcentaje con diseños universales que propicien espacios accesibles para todos los usuarios, toda vez que se identifiquen las necesidades a cubrir.

Sin embargo, existe una barrera que atropella con mayor ímpetu toda interacción, y es la barrera actitudinal, que niega el derecho a la equidad, cuando una persona no acepta al “otro” con sus características no iguales, por tanto, será necesario construir una cultura de respeto a la diferencia que propicie comportamientos participativos e incluyentes.

INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE ACCESIBILIDAD

Acceso Vs. Accesibilidad

Acceso y accesibilidad son dos conceptos que, aunque están vinculados, es necesario enmarcar los alcances conceptuales de cada definición para no quedarse en respuestas pragmáticas poco incluyentes.

Un acceso, está relacionado con la acción de aproximarse, de acercarse, que da paso a una entrada o umbral de un lugar a otro, y en este sentido, constituye la primera fase que invita a acceder a un entorno. Sin embargo, será necesario ofrecer garantías plenas de uso y goce pleno en equidad de oportunidades, es por ello que, se requiere conocer las acepciones del concepto de accesibilidad.

La accesibilidad entonces se refiere a la característica que debe cumplirse para que un bien, objeto, entorno o producto sea “accesible”, a la gran mayoría de la población sin importar su condición, y que de esa manera pueda acceder de manera normalizada, segura y cómoda al disfrute de sus requerimientos.

Evolución del concepto de accesibilidad

El desarrollo cronológico del concepto de accesibilidad está ligado a la evolución de la humanidad y la conciencia adquirida a partir de la creación de los derechos de las personas, la importancia de ver a los individuos con discapacidad, como seres humanos útiles a la comunidad, cuyas necesidades propias en cada sujeto no podían ser un obstáculo en el momento de desarrollar sus actividades en el entorno construido. Entorno que debía proporcionar espacios y servicios que pudieran ser útiles, para todo tipo de personas con autonomía y seguridad, independientemente de su condición, raza, edad o discapacidad.

La accesibilidad entendida como un derecho, brinda a las personas las garantías para el ingreso, tránsito y permanencia por un espacio determinado de manera segura y autónoma, a partir de los derechos de las Personas con Discapacidad, establecido por las Naciones Unidas, quienes abogan por brindar a las personas las mismas oportunidades en cada uno de los ámbitos, como son: salud, información, empleo, entre otras. Se han establecido derechos específicos que buscan ofrecer justicia y equidad de oportunidades a las personas, lo cual se puede observar en el Artículo 9 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, artículo que describe el derecho a la accesibilidad, y por el cual los estados firmantes de esta convención se comprometen a seguir las disposiciones necesarias para cumplir con las condiciones de accesibilidad que incluyan a las personas con discapacidad.

Esto exige a todas las naciones, gobiernos y entidades a diseñar espacios y condiciones accesibles, no como un plus, ni como favor, sino como condiciones mínimas que se deben ofrecer para todos los ciudadanos.

¿Cómo equipara un entorno cuando no fue concebido con accesibilidad?: Concepto de Ajuste razonable

Los espacios concebidos normativamente, de acuerdo con los estándares regulados para el libre desarrollo de las necesidades de las personas, son espacios que desde su concepción fueron ideados para responder a los usuarios, adaptándose a las diferentes formas de movilizarse, de ver, oír, y disfrutar del entorno que brinda cada lugar a las personas. Son espacios adaptables, bifuncionales, variables, que contemplan las

diferentes capacidades de las personas, y sus diferentes formas de percibir el entorno, pero en ocasiones cuando algunos estándares no han sido tenidos en cuenta, debe hacerse adaptaciones menores (modificación o ajustes) adecuadas (razonables para que cumplan su objetivo), que cubra la falencia o ausencia no prevista en sus diseños iniciales y que garantice a posteriori, la igualdad de condiciones para cubrir las necesidades físicas, sensoriales e intelectuales que puedan requerir la diversidad de la población con discapacidad.

Buenas prácticas en accesibilidad

En ocasiones sucede que entidades, constructores o implementadores encargados de normalizar un entorno o espacio habitable, creen que basta con instalar una señal o construir una rampa para cumplir los estándares mínimos de accesibilidad, llevando a extremos erróneos prácticas equívocas que excluyen a un gran número de la población, así hayan instalado algunos dispositivos a favor del tema.

Implementar una cultura accesible en un espacio, permitirá visibilizar a la población que no había sido incluida por no poder participar de manera autónoma y, por el contrario, las buenas prácticas en accesibilidad serán imperceptibles, transparentes e integrales, sin añadidos, toda vez que se acerquen a los conceptos de universalidad, inherentes a la accesibilidad universal, basadas en los 7 principios del diseño universal tales como:

- El uso debe ser equitativo.
- El uso debe ser flexible.
- El uso debe ser simple e intuitivo.
- La información debe ser perceptible.
- Los diseños deben ser tolerantes al error.
- El diseño debe propiciar mínimo esfuerzo físico.
- El diseño debe prever el uso y apropiación.

CAPÍTULO I

ACCESIBILIDAD EN EL ESPACIO PÚBLICO

Definición de Espacio Público

Podemos definir el espacio público como el territorio, lugar o entorno abierto o cerrado, que alberga una persona o colectivo, donde puede transitar o estar libremente y ejercer sus derechos individuales o colectivos en un sitio de dominio de uso público, donde su paso no debe ser restringido por ningún tipo de barrera, por cuanto todos los usuarios pueden tener el derecho a circular y permanecer en el.

Funciones y componentes

Las alternativas funcionales del espacio público están enmarcadas en la vocación de las zonas públicas urbanas, periféricas o rurales, sin embargo, es evidente que en la concurrencia ciudadana la población en general busca lugares de encuentro participativo en lugares como plazas, plazoletas ,parques, para ejercer funciones educativas, políticas, culturales, o recreativas, lo que conlleva a prever las condiciones a ofertar en materia de accesibilidad, para garantizar una integración e inclusión equitativa.

Encontraremos entonces los puntos de llegada o encuentro como los ejes de conexión o recorridos, en los dos casos se deben tener en cuenta las características y propiedades que abarquen la diversidad de condiciones de la población.

Recorridos

Se dice en el argot popular, que una línea recta es la ruta o camino más corto para ir desde el lugar de partida al punto donde queremos llegar, sin embargo, en los recorridos urbanos, existen en ocasiones tantos obstáculos que muchas veces el transeúnte requiere trazar caminos discontinuos, periféricos y alternos, para superar las barreras que no le permiten realizar secuencialmente la cadena de movilidad. Se describen a continuación las características, elementos y recomendaciones que debe incluir los recorridos del espacio público para que sean accesibles, y por ende incluyentes.

Características de flujos peatonales

El recorrer, transitar, caminar, es una de las características que los peatones pueden ejercer libremente como una condición humana de independencia en la vida cotidiana.

Para cualquier peatón el trasladarse de un lugar a otro, requiere moverse o desplazarse sin importar el medio (caminando, en bicicleta, patineta, andador, silla de ruedas entre otros).

Así como los vehículos tienen una zona para el tránsito de los autos (calzada, los caminantes tienen zonas específicas (andenes y pasos a nivel) que deben ser atendidas con el rigor de la planificación urbana, para que cumplan con los mínimos de accesibilidad, seguridad y confort.

Elementos espaciales y objetuales

Para que los recorridos sean accesibles y propicien una verdadera inclusión, se deben tener en cuenta en los flujos peatonales tanto las características espaciales en los diferentes momentos, movimientos y necesidades particulares, como los diseños propios de los elementos que acompañan el espacio urbanos tales como: El ancho y altura de andenes, la prevención de cambios de nivel (rampas, pendientes, pompeyanos, vados, puentes peatonales), los dispositivos urbanos que dan paso entre calles (semaforización sonora con dispositivos audibles preferiblemente), mobiliario urbano (banacas, canecas, luminarias) y señalización visual y podo táctil, que permitirá la orientación y la advertencia necesaria para la seguridad del usuario.

Barreras usuales

Como se explicó en la definición de barreras, la actitudinal, es un germen que debe erradicarse de la sociedad con ejercicios de capacitación y sensibilización, sin embargo, las buenas prácticas en diseño accesible, capacita al usuario diverso, ofreciéndole autonomía en su andar. Encontramos a diario en nuestros entornos, barreras comunes tales como: Alturas indebidas de andenes, hidrantes en la mitad de un recorrido, postes de luz que no permiten el paso, paso a nivel no señalizado, zonas sin iluminación que producen inseguridad, pendientes inaccesibles, sellamiento de rutas sin señales de alerta.

Por lo mencionado anteriormente, la sociedad entera debe actuar como veedora del bien común, denunciando las fallas, ausencia o errores que se identifiquen e interfieran en la autonomía de los sujetos que usen el espacio público sin importar su condición (adulto mayor, mujer gestante, infante, persona con discapacidad física, visual, auditiva, cognitiva, psicosocial entre otros).

Recomendaciones para lograr un buen espacio público accesible y participativo

Un espacio público accesible debe contemplar, continuidad en los recorridos y condiciones habitables de las zonas de permanencia, dadas tanto por las características físico-espaciales con un enfoque técnico, como diseños que:

- Integren socialmente.
- Espacios dinamizadores.
- Lugares que sean transitables.
- Espacios que generen más igualdad.
- Eliminación de barreras que generen ausencias de discriminación.
- En conclusión, condiciones ambientalmente humanas, equitativas e incluyentes.

ANEXO COMPLEMENTARIO

La Ley 769 del 2002 en el artículo 2° del Código Nacional de Transito, define la accesibilidad como una condición esencial que permite el goce pleno de los servicios por parte de toda la población. En otras palabras, esta definición nos reafirma la importancia de garantizar la autonomía, seguridad y el derecho que tienen las personas a ejercer su libre circulación, que según el artículo 13 de la Declaración Universal de Derechos Humanos es reconocido y debe ser protegido.

Cuando hablamos de espacio público, no podemos olvidar como transitan las personas por la calle, siendo peatones, cuales son distintas formas de entender el espacio, como nos indican las normas, en este caso la Norma Técnica Colombiana NTC 5610 Señalización Podotáctil que explica como son los distintos tipos de señales en piso que

pueden ser usadas por personas con discapacidad visual para orientarse en un lugar determinado.

Ahora bien, podemos pensar en un término denominado “pasos a nivel”, ejemplo de esto podemos tomar como referencia. La cartilla de andenes para Bogotá D.C. que explica en el numeral 4 la prevalencia del peatón en el espacio público y como por medio de elementos de demarcación y pasos peatonales como pompeyanos (cruces que permiten la reducción de velocidad vehicular con el fin de proteger al peatón sin interrumpir su circulación a un mismo nivel) se garantiza el desplazamiento sin cambios de nivel en el tránsito.

Entre la señalización que debe ser accesible podemos recordar un elemento fundamental y es la semaforización, elemento que para los peatones puede generar seguridad en el desplazamiento, este es un dispositivo que debe contener los elementos mínimos como ser sonoros, apoyados de elementos lumínicos que indiquen las advertencias para continuar la marcha del peatón. (NTC 4902).

Por otra parte, los elementos del equipamiento urbano, entendido como instalaciones, mobiliario es decir, papeleras, bancas, teléfonos, entre otros, deben prever la circulación peatonal, de esta forma, estos no deben interrumpir el ancho libre para la circulación, motivo por el cual, estos elementos deberán estar dispuestos en lugares que no generen obstáculos, así cada uno de estos componentes constituyen el equipamiento urbano estarán enmarcados con señalización podotáctil según NTC 5610 para su fácil ubicación en el espacio.

CAPÍTULO II

ESPACIOS DE TRANSICIÓN

Se entiende por un espacio de transición los pasos, fases o lugares intermedios que articulan un área que se encuentra entre un lugar con una característica y otro complementario u opuesto, como, por ejemplo:

- Un espacio entre un lugar abierto y un lugar cerrado.

- La zona entre un espacio público y un espacio privado.
- Lugares de encuentro colectivo o de uso individual.

PROXIMIDAD: ANTESALA A LA EDIFICACIÓN

Se refiere a los lugares de cercanía al punto de llegada, como bahías, salas principales, antesalas antejardines, etc. que son contiguos al espacio objetivo; tienen como función dar la bienvenida como antesala al ingreso o acceso de lugar de llegada, también sirven para desacelerar la marcha y tomar la decisión de la dirección a seguir.

Zona de estacionamiento

Todo espacio de uso público, equipamientos recreativos, culturales, educativos, de salud o comerciales, deben garantizar la habilitación de un porcentaje de parqueaderos accesibles, los cuales deben cumplir con las áreas mínimas reglamentarias.

Como su denominación lo indica, son zonas accesibles, mal entendida como estacionamiento para discapacitados. Un estacionamiento accesible debe prever la zona de estancia del vehículo, la zona de transferencia peatonal, la señalética y área libre para maniobra.

El espacio debe prever las posibilidades para que el usuario ya sea el conductor o pasajero, tenga libre acceso en la bajada del automóvil a la zona de transferencia. Esta deberá estar libre de obstáculos, evitando que dichas zonas sirvan de depósito o estacionamiento alternos para otros dispositivos de movilidad.

El estacionamiento es el primer espacio que permite integrar, recibir e incluir al visitante o usuarios de un lugar.

Enlaces secuencias y rutas amigables

Se denomina ruta amigable, al recorrido alternativo que se traza ya sea de manera continua o discontinua, que permita la accesibilidad desde el lugar de origen al punto de llegada o destino.

ANEXO COMPLEMENTARIO

Respecto a la proximidad con la edificación debemos asegurar la implementación correcta de la señalización, horizontal y vertical, que dirija al usuario a través de la información, generada por medio de señales podotáctiles (NTC 5610), placas, símbolos, entre otros (NTC 6047 numeral 45), que den continuidad al lenguaje encontrado en el espacio público, así el usuario podrá direccionarse autónomamente al establecimiento requerido.

La puerta como primer elemento de proximidad, (NTC 6047 numeral 16) deberá cumplir los mínimos requeridos para su funcionamiento.

Es fundamental comprender el uso de los estacionamientos accesibles, y como estos deben cumplir unos requisitos para que sean realmente aptos para los usuarios que así lo requieran. (NTC 6047 numeral 6).

Por su parte, las rampas (NTC 4143) y escaleras (NTC 4145), generalmente usadas para salvar algún cambio de nivel, son elementos, que generarán autonomía al usuario que pueda hacer uso de ellas (NTC 6047 numeral 8 al 11).

CAPÍTULO III

ACCESIBILIDAD EN EL ESPACIO INTERIOR

Así como la Accesibilidad en el espacio público se prevé con ambientes incluyentes para el encuentro colectivo, en el espacio interior se debe responder a las características espaciales que el diseño arquitectónico de suplir para el disfrute y goce pleno en todas sus manifestaciones, que van desde el acceso, el mobiliario, la teoría de color, la luminotecnia y demás elementos de la percepción espacial que garantice los mínimos principios de la accesibilidad.

Definición de espacio interior

El espacio interior dentro de una infraestructura arquitectónica, se define como el escenario que le da calidad y cobijo a todas las actividades humanas en un espacio

interino de la edificación estos deben ser espacios adecuados y confortables que propicien la accesibilidad en las diferentes funciones del hábitat, ya sea la misma habitar, u otras funciones como recrear, estudiar o trabajar.

La accesibilidad en la edificación: Bienvenida a la inclusión

El edificio, habitación o espacio abre la posibilidad de integrar a un individuo en un entorno habitable, siempre y cuando el diseño universal haya previsto las condiciones mínimas para garantizar su permanencia, a través de la implementación de la accesibilidad como herramienta que abre la puerta a la inclusión.

Recepción y salas de espera: Lugares para todos

La zona de recepción y/o salas de espera, son espacios donde los usuarios aguardan mientras son atendidos, estos son espacios que acogen de manera agradable a todos los visitantes, y constituye la primera impresión de un lugar.

Como entender la zonificación del espacio interior

En el espacio interior vamos a encontrar dos grandes grupos de zonas caracterizadas por sus funciones básicas:

Zonas de circulación o conectividad

Se refiere al flujo de circulaciones de visitantes, de servicio, de residentes que tenga establecido la edificación.

Zonas de permanencia o estancia

Se refiere a los espacios de encuentro y actividad con un uso determinado, entre los que se encuentran: aulas, oficinas, auditorios, laboratorios, locales, restaurantes, zonas de comidas, entre otros que estén inmersos en los diferentes equipamientos.

ÁREAS COMUNES

Las áreas comunes de cualquier bien inmueble deben estar reguladas por un reglamento interno que preserve la seguridad de todos los usuarios, que garantice el tránsito libre y su disfrute equitativo, por tratarse de áreas compartidas para todos los miembros que la ocupen y usen correctamente.

ZONAS DE SERVICIO

Según la escala de los equipamientos, las áreas de servicio pueden categorizarse en varios niveles según componentes, ambientales, de salud ocupacional, de servicio de proveedores, de seguridad, de operatividad entre otros que se definen como complementarios, sin embargo, en la clasificación general de zonas de servicio casi siempre se asocian las zonas de cafetería y restaurantes y baterías de baño, estos últimos deben siempre cumplir con las normativas de accesibilidad.

CAFETERÍA, OFICINAS O CAJAS DE ATENCIÓN, BAÑOS

Zona de comidas: cafetería y restaurantes

Tal como se ha venido explicando sobre las condiciones de accesibilidad que den autonomía y seguridad a los usuarios en diferentes espacios, para el caso de la estancia en una plazoleta pública de comidas, cafetería o restaurante, se debe contar con elementos que incluyan las diferentes necesidades de comensales, visitantes y público en general tales como:

Altura y condiciones de accesibilidad en la barra mostrador, para que un usuario en silla de ruedas pueda acceder de manera fácil y autónoma.

De la misma manera el mobiliario, debe pensarse además que sea estéticamente agradable que pueda ser flexible y equitativo que permita la integración al lugar, sin aislar a la población diversa en otra zona, como un gueto.

En ocasiones, los establecimientos implementan rampas, como única opción de cumplimiento de las normas de accesibilidad, olvidando condiciones sensoriales como la discapacidad visual.

En lo referente a la información escrita en el menú o carta será necesario ajustar una pestaña auxiliar con información en sistema braille, para que pueda leer autónomamente la oferta de productos. Otro mecanismo para ofrecer información accesible a personas ciegas o con baja visión puede ser el uso de código QR con la información de la carta, para que esta se pueda acceder a través de dispositivos móviles.

Los temas de señalización y comunicación con el cliente también son condiciones esenciales que incluyen a la población que accede a un lugar, para más información en el tema de señalización, consultar NTC 4144 para edificios y espacios urbanos y rurales o NTC 6047 (señalización) de igual manera para señalización podotáctil la NTC 5610.

También es importante tener en cuenta que, en los establecimientos públicos alimenticios, no se debe prohibir la entrada de animales, cuando se trata de perros guía o asistencia.

Oficinas o cajas de atención

Oficinas o cajas de atención al ciudadano se encuentran en los diferentes equipamientos de uso comercial, salud, cultural, estacionamientos etc., es recurrente encontrar ventanillas y mostradores altos que no permiten una verdadera interacción, para lo cual hay que establecer diseños armónicos con las alturas antropométricas y ergonómicas que incluya la interacción con diferentes usuarios: usuarios en silla con ruedas, personas de baja talla, población con discapacidad auditiva, visual, cognitiva, entre otros, que permita la participación de todas las personas sin importar su condición.

Baños

Todo establecimiento debe prever el servicio de baño, para el personal de trabajo, como para los usuarios, compradores o visitantes. Se sugiere dentro del diseño de batería de baños, se incluya tanto en los baños de hombres, como en el baño de mujeres, una cabina accesible, que incluya, zona de transferencia, barras de agarre posterior y lateral, alarma, como también fácil acceso al lavamanos y altura visible del espejo. Estos baños deben prever el ancho mínimo y sentido de apertura de la puerta, como lo incide la NTC 6047. Indispensable tener en cuenta que los baños accesibles por tener mayor área, no puede ser usados como depósitos y tampoco deben permanecer cerrados. Son de uso prioritario, y no excluyen a ningún usuario.

ÁREAS PRIVADAS

Las zonas privadas suelen ser de acceso restringido, y de uso exclusivo de quienes habitan, trabajan o ejercen un servicio específico, estos espacios o unidades privadas

(oficina, local, bodega, apartamento etc.), deben cumplir con las condiciones mínimas de accesibilidad.

ITINERARIOS Y SEGURIDAD

Cuando se trata de pensar en itinerarios seguros, se abarcan tanto las características de seguridad en temas de movilidad vehicular, transporte alternativo, como ciclorrutas, y espacios para peatones.

Estas áreas son trazadas en el espacio público, en las aceras de las calles que definen zonas seguras y exclusivas para el tránsito peatonal como reserva lateral de las vías, facilitando de manera garante a los usuarios el acceso a los equipamientos.

Ahora bien, para los recorridos y rutas caminables interiores haremos una descripción de estos itinerarios según su característica espacial, que en ocasiones son en un solo nivel y otros en dos o más niveles, a los que llamaremos itinerarios horizontales e itinerarios verticales.

Itinerario horizontal: recomendaciones de accesibilidad

La transitabilidad libre, autónoma accesible y segura debe garantizarse en las circulaciones o áreas que comunican a los distintos espacios de una edificación como son las áreas libres, recorridos de pasillos, corredores o puentes que sirvan de conectores, estos deben prever la continuidad horizontal en la mayor parte del recorrido teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- En los recorridos mayores a 10 metros deberá haber zonas de descanso y giro en esa misma frecuencia.
- Si el recorrido es muy largo se debe disponer de pequeñas zonas de estancia con bancas o apoyos isquiáticos.
- Las circulaciones deben estar libre de obstáculos.
- El ancho de las circulaciones en equipamientos públicos no debe ser inferior a 1.20 metros.
- Se recomienda contraste de color en piso y muros, que ayuden a la orientación de los usuarios en especial personas con discapacidad visual.

- Si en el recorrido se encuentra una barrera de cambio de nivel de más de 2 centímetros, se debe salvar el nivel con una rampa.
- Las rampas deben tener barandas a doble altura previendo el usuario de talla regular, los niños y usuarios de sillas con ruedas.
- La pendiente longitudinal de la rampa y la pendiente transversal si existiera, debe ser la mínima requerida, para que no afecte la autonomía, la manera fácil y segura del desplazamiento a los usuarios con movilidad condicionada (usuarios con andadores, usuarios con bastones o muletas, usuarios con silla de ruedas).
- El recorrido debe estar acompañado de señalización aérea, en muros y pisos.

Itinerarios verticales: recomendaciones de accesibilidad

Los itinerarios verticales deben contar con elementos arquitectónicos o ayudas mecánicas para suplir los cambios de nivel con diferentes medios y modos tales como:

- Rampas, escaleras, salva escaleras, plataformas elevadoras o ascensores que le permitan a los usuarios el acceso y evacuación segura.
- La señalización en el control de la cabina de los ascensores debe estar de forma visual y táctil (más información NTC 4349 y NTC 6047 ascensores).
- Al inicio y terminación de escaleras de cada piso o nivel, se debe indicar con una plantilla adherida con sistema braille y alto relieve en las barandas el lugar o piso donde está ubicado.
- Las señales de orientación en muro deben cumplir con las indicaciones de las normas (macro tipo, altura, iconografía) – NTC 4144 y NTC 6047.

ANEXO COMPLEMENTARIO

Desde el ingreso a la edificación en el punto de información, se deberá indicar cada uno de los espacios por medio de señalización en piso, que guiará al usuario a su destino, para esto, será necesario consultar la NTC 5610, (señalización podotáctil), por otro lado, la correcta implementación de la señalización, estará dispuesta, de acuerdo con lo establecido por la NTC 6047, para este mismo propósito se podrá consultar las normas ISO 16069 al igual que la ISO 26564-1 y la ISO 7001. Al hacer uso de módulos,

mostradores o escritorios para la atención, se deberá consultar la NTC 6047, en lo referente a alturas, medidas y otros accesorios que serán útiles en la atención de todo tipo de usuarios.

Rampas y escaleras están referenciados en el capítulo II de esta guía. Para la implementación de ascensores (NTC 4349).

Las salas de espera y las mesas para el diligenciamiento de documentos estarán dispuestas según lo indicado por la NTC 6047.

Cuando se requiere entregar información impresa en tinta, se puede disponer alternativamente de la misma información en impresión Braille o el documento impreso en tinta y braille al tiempo. Para el diligenciamiento de formatos por personas con discapacidad visual, se recomienda que estos se puedan utilizar también en digital y con criterios de accesibilidad, para que puedan ser diligenciados con el uso de tecnologías de apoyo como el lector o magnificador de pantalla en un computador. Los criterios de accesibilidad pueden ser consultado en el anexo 1 de la resolución 1519 de 2020 o el que haga sus veces, también puede consultar al Instituto Nacional para Ciegos – INCI en el correo aciudadano@inci.gov.co.

CAPÍTULO IV

AYUDAS TÉCNICAS PARA LA ACCESIBILIDAD

Si hemos entendido durante la lectura de toda la guía, que la accesibilidad es un derecho y también la mediación para la participación e inclusión de las personas, ahora bien, las ayudas técnicas constituyen los facilitadores para hacer tangible dicha acción que permite la accesibilidad integralmente junto con las características espaciales que facilitan su uso.

Se define ayudas técnicas también a las tecnologías de apoyo, las cuales hacen referencia a productos, dispositivos, equipos, instrumentos, hardware y software, entre otras que permite, neutralizar, mitigar, prevenir o compensar una actividad, restando las

posibles restricciones de participación autónoma, como es el caso de un dispositivo de movilidad (silla de ruedas), dispositivos de lectura y escritura braille, alarmas audibles y visuales etc. En algunos casos se puede disponer de algunas de estas tecnologías en los puntos de atención al ciudadano, para facilitar que manera autónoma e independiente realicen el diligenciamiento de información en formato digital, mediante el uso de programas lectores y/o magnificadores de pantalla, entre otros servicios.

DISPOSITIVOS DE SEÑALIZACIÓN Y LOCALIZACIÓN

Cuando visitamos una edificación, entorno o ciudad desconocida, requerimos ubicarnos previo a tomar las decisiones de desplazamiento. Para orientarnos acudimos a usar los planos o carteles de la ciudad o del lugar que visitamos, que encontramos en forma de tótem, con un diseño gráfico visual y táctil en ocasiones, de fácil lectura, con lenguaje intuitivo y ubicación perceptible, nos describen a partir de la señalización de las ciudades, el lugar donde nos ubicamos, la rutas de transporte, los puntos de interés, los hitos cercanos, la identificación de zonas culturales y todo lo que un transeúnte requiere saber de primera instancia para iniciar su recorrido.

Planos hápticos

Los planos o mapas hápticos corresponden al conjunto de planimetría táctil, que permite a través de la interacción corporal (percepción táctil), la interpretación de la información sobre la zonificación espacial de un lugar.

La normativa vigente indica su implementación en los equipamientos educativos, comerciales, de salud, recreativos, culturales entre otros, de manera que un usuario con discapacidad visual pueda apoyarse en esta herramienta informativa para percibir la distribución arquitectónica del lugar previo al inicio de la marcha en el sitio donde se encuentra y pueda generar una representación mental del entorno.

Dispositivos tecnológicos

En temas de accesibilidad, la tecnología juega un papel preponderante en la autonomía de los usuarios con discapacidad que redundan en la independencia, confort y que les permite equiparar condiciones para la participación en los diferentes contextos de la vida.

Se encuentran elementos de automatización y domótica apropiados al interior de la edificación, además de la tecnología digital que cierra cada vez más la brecha de la exclusión.

Información digital accesible

El apoyo de los dispositivos móviles y fijos, mediante el uso de aplicaciones accesibles especializadas para personas con algunas discapacidades, permiten el acceso a la información, rompiendo la brecha que el medio les impone. En ese sentido existen aplicaciones para ubicación por GPS, con asistentes por síntesis de voz, entre otras. Estas tecnologías permiten la equiparación de oportunidades, sin embargo, es fundamental que estas cumplan estándares de accesibilidad, así como la información que se publica en sitios web y documentos digitales, sin estas condiciones la tecnología existente resulta poco o nada útil. En ese sentido es recomendable consultar los estándares de accesibilidad para la información digital, apropiarlos en el día a día para la conformación y publicación de información digital, como lo son las WCAG expedidas por el W3C, en Colombia la NTC 5854 y el anexo 1 de la resolución 1519 de 2020 o la que haga sus veces, puede consultar más información al Instituto Nacional para ciegos en el correo aciudadano@inci.gov.co.

LA SEÑALIZACIÓN: CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN

La señalización está conformada por el conjunto de símbolos o señales que tienen como finalidad orientar, guiar y conducir dentro de un espacio a las personas que requieren tomar una decisión de estancia o desplazamiento en un lugar.

La ubicación de las señales puede ser en espacios exteriores o interiores clasificados en señales interurbanas (remiten a las rutas a seguir), señales urbanas (se encuentran en municipios y ciudades, señales en edificaciones (espacios de proximidad, estancia recepción e itinerarios interiores).

Para entender el significado y razón de ser de cada señal que se debe proponer en una edificación, es necesario entender las categorías de clasificación para su implementación, encontrando los siguientes grupos:

Clasificación según su función u objetivo

- Señales orientadoras: Sitúan al visitante con el apoyo de planos de ubicación.
- Señales direccionales: Marca la ruta para que el visitante elija un camino.
- Señales funcionales: Señalan objetos, espacios o lugares.
- Señales Informativas: Ofrece información particular sobre horarios, recorridos, instrucciones etc.
- Señales para salidas de emergencia: Rutas de evacuación.

LA SEÑALIZACIÓN PODO TÁCTIL

Dentro de las señales táctiles existe una en especial que hace alusión a la interacción cuerpo - señal con la peculiaridad que la señal no va sobre el muro o superficie vertical, sino que esta se ubica sobre el piso. Tiene como característica el modo de percepción, por cuanto se siente al caminar sobre ella, esta se denomina señalización podotáctil.

La señalización podotáctil tiene como funciones, por una parte, guiar la dirección del camino y por otra parte advertir un posible riesgo. En la ruta (andenes, circulaciones etc.), donde existe este tipo de demarcación, se encuentran dos tipos de conformación:

Guía de encaminamiento:

Se ubican en varias franjas longitudinales, una tras la otra, que le permiten al usuario con discapacidad visual, identificar a través del roce del bastón guía entre las franjas que la componen, la dirección del trayecto.

Advertencia, decisión:

Como su nombre lo indica, advierte o alerta al peatón, cuando existe un cambio de dirección de la marcha o si existe un cambio de nivel, se ubica en las entradas y salidas de un lugar (paraderos), al inicio y fin de escaleras, rampas, entre otras zonas, así como en la aproximación de la puerta de ascensores. Está conformada por conos truncados, estos producen además un ruido diferente con el roce de la punta del bastón, advirtiendo de un peligro posible o cambio de dirección en el sentido de la marcha. Esta se instala perpendicularmente a la dirección de la marcha.

Usualmente la señalización podotáctil debe tener un color de contraste al pavimento que también sirve al usuario regular que recorre distraído y a las personas con baja con baja visión que pueden percibir el contraste como guía para su correcta trayectoria.

El ruido y vibración que produce el roce del bastón con el piso, que para muchos pudiera ser imperceptible, funciona para el usuario ciego como una guía auditiva y táctil.

ANEXO COMPLEMENTARIO

Los principales tipos de señales encontrados en la NTC 6047, deberán responder a una geometría, color y contraste determinado según su función. Por otra parte, para el uso de símbolos en las señales se podrá consultar la norma anteriormente mencionada, además de la ISO 7001, ISO 7010, ISO 3864.

Para señalización táctil en piso, se deberán seguir las indicaciones de postura señaladas en la NTC 5610.

CAPÍTULO V

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Se entiende por protocolo un conjunto de normas, reglas o lineamientos ya sean de cortesía o de formalidad, que se establecen como condiciones, como costumbre o como cultura en una entidad, o establecimiento, estos permiten regular el comportamiento de usuarios internos y externos de una organización.

Un protocolo de atención es la manera y mecanismo de hacer tangible una forma de actuar con criterios que se establezcan según los propósitos humanos, sociales, o académicos de una entidad. La falta de protocolos de atención al usuario genera una brecha mayor en los procesos de inclusión, al no regularizar deberes y derechos de acceso y accesibilidad de forma equitativa.

Mirada integral de la accesibilidad: Un asunto humano

En la actualidad, se le exige al ser humano tener experticias y enfoques especializados dentro de los ámbitos de la ciencia y la tecnología, pero al mismo tiempo se requiere que el hombre pueda transversalizar sus reflexiones de supervivencia con miradas holísticas, donde todas las fases, aspectos, partes o momentos, constituyan un engranaje entre las partes de un proceso y el resultado de un todo, de una meta o un fin. Estos procesos integrales no están exentos de lo humano, de lo sensible, de lo esencial.

Interpolando el tema de la accesibilidad integral, a las diferentes actividades humanas, debemos abrir el pensamiento a la flexibilidad, a la singularidad y pluralidad, a la equidad, y a la calidad.

Es un error asociar el concepto de Accesibilidad, al usuario con discapacidad porque sería tener un enfoque reduccionista y asistencialista, que etiquetaría en un gueto a la población. La accesibilidad como se dijo en la introducción es un derecho universal que cobija a toda la población, incluyendo a los usuarios que tienen una discapacidad.

Todo ser humano tiene derecho a trabajar, estudiar, hablar, escuchar, cantar, reír, soñar, ser, vivir, sin importar su condición. En conclusión, la accesibilidad es un derecho y en otro rol es una herramienta humana que facilita desde distintos ámbitos la intervención personal, profesional e institucional de los usuarios, garantizando su participación integral a la sociedad.

Cultura del respeto a la diferencia en la organización de las entidades

Desde el artículo 5° de la Constitución política de Colombia, el Estado reconoce, sin discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona, de la misma manera la Ley 1712 de 2014 de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública establece que *“Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”, o la que modifique o sustituya atendiendo al principio de ajustes*

razonables establecidos en dicha norma". En este sentido, también la ley estatutaria 1618 del 2013, promueve las garantías del ejercicio efectivo de todos los usuarios.

De la misma manera la Ley 1346 de 2009. (*"Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad"*).

Lenguaje común: para el visitante, el operario y el directivo.

Es esencial que dentro de la cultura de inclusión que se implemente en una entidad, el lenguaje incluyente y universal no sea un accesorio, ni tan solo obligación en el rol de quien atiende o recibe un visitante, sino que, desde los cargos directivos, de coordinación y operacionales deben tener una concepción común, que permee la interpretación del discurso institucional y que se replique de manera correcta en la interacción con los usuarios que visiten el lugar.

Se debe evitar todo tipo de expresiones peyorativas, y de negación, para ello se sugiere capacitar al personal, con manuales y guías que apropien y reciban con expresiones conscientes, coherentes y amables a las personas con discapacidad al referirse a alguna condición. Se recomienda ver manual de expresiones dignas de la Comisión Intersectorial de movilidad y accesibilidad CIMA del Sistema Nacional de Discapacidad. y la cartilla del Instituto Nacional para ciegos: [¿Cómo brindar ayuda a una persona con discapacidad visual?](#).

Para finalizar se aconseja tener en cuenta además de estos temas de comunicación, la inseguridad social y los prejuicios preexistentes, situaciones que desdibujan por desconocimiento la prioridad de atención a las personas con discapacidad, mal interpretando con la preferencia que no es correcta su denominación, aclarando que la accesibilidad no es un favor, sino es un derecho para todos los ciudadanos.

BIBLIOGRAFÍA

- PROGETTARE I LUOGHI SENZA BARRIERE, MANUALE CON SCHEDE TECNICHE DI SOLUZIONI INCLUSIVE, 2011.
- INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS, ¿COMÓ BRINDAR AYUDA A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL?, 2020, [HTTP://WWW.INCI.GOV.CO/SITES/DEFAULT/FILES/CARTILLAS1/COMOGUIARYBRINDARAYUDA.PDF](http://www.inci.gov.co/sites/default/files/cartillas1/comoguiarybrindarayuda.pdf)
- PERSONAS, DEPENDENCIA, CALIDAD DE VIDA Y NUEVAS TECNOLOGIAS, 2009.
- CONSTRUCTION AND DESIGN MANUAL ACCESIBLE ARCHITECTURE, 2012.
- ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO Y AL TRANSPORTE,
- LEY 769 DEL 2002. POR LA CUAL SE EXPIDE EL CÓDIGO NACIONAL DE TRÁNSITO TERRESTRE Y SE DICTAN DISPOSICIONES.
- NTC 4904, ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. ESTACIONAMIENTOS ACCESIBLES.
- NTC 5610, ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. SEÑALIZACIÓN PODOTÁCTIL.
- NTC 6047, ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. REQUISITOS.
- NTC 4201, ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS Y ESPACIOS URBANOS. EQUIPAMIENTOS. BORDILLOS, PASAMANOS, BARANDAS Y AGARRADERAS.
- NTC 6304, ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (IES). REQUISITOS.
- NTC 4140, ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS Y ESPACIOS URBANOS Y RURALES. PASILLOS, CORREDORES. CARACTERÍSTICAS GENERALES.
- NTC 4145, ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS Y ESPACIOS URBANOS Y RURALES. ESCALERAS.
- NTC 4143, ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS Y ESPACIOS URBANOS. RAMPAS FIJAS ADECUADAS Y BÁSICAS.
- NTC 4902, ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO, CRUCES PEATONALES A NIVEL. SEÑALIZACIÓN SONORA PARA SEMÁFOROS PEATONALES.
- NTC 4144, ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS, ESPACIOS URBANOS Y RURALES. SEÑALIZACIÓN.
- NTC 5017, ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS AL MEDIO FÍSICO. EDIFICIOS. SERVICIOS SANITARIOS ACCESIBLES.
- G.U.I.P.A. GUÍA PRÁCTICA DE ACCESIBILIDAD, SISTEMA DISTRITAL DE DISCAPACIDAD / MESA DISTRITAL DE ACCESIBILIDAD, 2019.

- LEY 1346, POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA LA CONVENCION SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, ADOPTADA POR LA ASAMBLEA GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS EL 13 DE DICIEMBRE DE 2006, 2009.
- CARTILLA DE ANDENES, ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
- CARTILLA DE MOBILIARIO URBANO, ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
- DOCUMENTO EXPRESIONES DIGNAS, ¿CÓMO DEBES REFERIRTE APROPIADAMENTE A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE MANERA DIGNA?, SISTEMA NACIONAL DE DISCAPACIDAD, COMISIÓN INTERSECTORIAL DE MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD.
- CRITERIOS NORMATIVOS DE ACCESIBILIDAD, PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO, DNP DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN.